
ONE STOP SERVICE: PENYEDERHANAAN BIROKRASI

ABSTRACT

Decentralization is a way for central government to give delegation to the local government. Here, the local government can optimize their role in giving excellent services to the public. Sragen, as one of the region in Central Java, is one of the good examples of success decentralization. This region has made many institutional innovations. To support investment in Sragen, One Stop Service system has been built. This is the system where any kind of services that are needed by the public can be accomplished only in the same place which is called as Kantor Pelayanan Terpadu (Kpt).

Keywords: One Stop Service, Ibtitusi, Birokrasi, Sragen

Parar Parajo Riski

Fakultas Ekonomi
Universitas Gadjah Mada

Pendahuluan

"Reformasi", sebuah kata yang sering terdengar sejak krisis ekonomi tahun 1998 menunjukkan bahwa bangsa Indonesia mengharapkan adanya sebuah perubahan besar-besaran. Namun, perubahan yang diharapkan hanyalah gaung yang semakin lama semakin redup hingga saat ini. Akan tetapi, tidak pernah ada kata terlambat untuk memulai kembali apa yang dulu pernah diucapkan.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah. Salah satunya dengan menetapkan UU Otonomi Daerah no 32 tahun 1999 dan UU Otonomi Daerah no 22 tahun 2002 dimana adanya pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengelola daerahnya masing-masing. Otonomi Daerah atau yang lebih sering disebut sebagai desentralisasi diharapkan bisa mengatasi berbagai permasalahan yang muncul seperti misalnya, birokrasi yang berbelit-belit, tingkat korupsi, dan ketidakjelasan regulasi. Namun, kenyataannya tidak terjadi seperti yang seharusnya. Justru, birokrasi tidak semakin mudah. Hal ini terlihat dari perijinan usaha yang berbelit-belit dan

harus melalui banyak instansi serta berurutan. Tingkat korupsi pun juga semakin tinggi dimana pungli dianggap sebagai hal yang wajar. Apalagi jika kita mengharapkan kejelasan regulasi, hal ini pun juga tidak terjadi sama sekali.

Kendala-kendala diatas akhirnya memperburuk kondisi iklim investasi khususnya. Hal ini terlihat dari banyaknya arus PMA keluar daripada yang masuk ke dalam negeri. Ketidakpastian (*uncertainty*) dan tidak terprediksinya (*unpredictable*) berbagai aspek penting dalam bidang politik, ekonomi, sosial dan hukum menjadi alasan kuat bagi investor untuk tidak berinvestasi di Indonesia. Untuk itulah, perlu adanya aturan-aturan yang jelas dan tindakan-tindakan konkrit yang bisa menjembatani segala permasalahan yang ada. Perlu adanya interaksi antara investor dan pemerintah yang hanya bisa terjadi bila ada sejumlah kepercayaan yang didasarkan pada aturan-aturan yang berlaku sehingga menghilangkan ketidakpastian yang terjadi dan perilaku-perilaku oportunistis yang mungkin saja muncul. Untuk itulah dibentuk sebuah institusi.

Institusi haruslah bisa menjembatani antara kepentingan dua belah pihak

yang berbeda dalam hal ini investor dan pemerintah. Segala bentuk informasi yang tersembunyi (*adverse selection*) bisa dihindari karena terdapat aturan main baik formal maupun informal sehingga informasi yang diperoleh utuh (tidak terjadinya *asymmetric information*). Serta diharapkan pula bahwa segala bentuk tindakan yang menyimpang (*moral hazards*) tidak akan terjadi karena adanya insentif dan disinsentif terhadap perilaku-perilaku kedua belah pihak.

Pemerintah Sragen, Jawa Tengah sadar betul bahwa perubahan itu haruslah terjadi. Maka dari itu, untuk mempermudah perijinan yang berbelit-belit dibuatlah sebuah sistem perijinan satu pintu atau yang biasa disebut dengan istilah sistem One Stop Service. Sistem ini dilaksanakan di sebuah tempat yang disebut sebagai Kantor Pelayanan Terpadu (KPT). Banyak dampak positif yang bisa diperoleh dari keberadaan KPT ini. Inilah yang menyebabkan Sragen tetap menjadi daerah tujuan investasi karena daerah tersebut daerah yang pro bisnis.

Kantor Pelayanan Terpadu

Dalam memberikan

pelayanan yang maksimal (*excellent service*), Kepala Daerah dalam hal ini Bupati Sragen mendelegasikan kewenangan kepada kepala KPT untuk bisa mengurus 52 jenis perijinan dan 10 jenis non perijinan dengan waktu penyelesaian minimal 1 hari sampai 12 hari tergantung dari jenis perijinannya. KPT juga memiliki kewenangan untuk menerima, memproses, dan menandatangani setiap dokumen yang masuk. Kemudian, setiap retribusi yang diperoleh langsung disetor ke kas daerah sesuai dengan rekening Dinas (Kushardjono, 2006).

Di sisi lain, menurut laporan dari Bank Dunia di tahun 2005 menunjukkan bahwa Indonesia termasuk negara paling mahal, baik dalam arti biaya maupun jumlah hari dalam melakukan bisnis. Untuk mengurus semua perizinan usaha, seorang pengusaha memerlukan sekitar 151 hari dengan 12 prosedur dan juga besarnya biaya dan modal minimum yang diperlukan berkisar sekitar, masing-masing 13,07 % dan 125,6 % dari pendapatan per kapita di Indonesia.

Kita dapat melihat dari dua fakta diatas bahwa ada perbedaan yang sangat

menonjol. Indonesia dikenal sebagai negara dengan birokrasi yang rumit. Namun, pemerintah Sragen justru melihat celah terbuka atau peluang untuk bisa membuat birokrasi yang lebih sederhana dan tidak memungut biaya yang besar.

Bila dilihat lebih jauh lagi, peran KPT dalam hal ini sangatlah besar karenakah istimewa yang diberikan oleh bupati kepada kepala KPT disertai juga dengan tanggung jawab yang besar pula. Kewenangan penuh dalam mengurus perijinan disertai pula dengan komitmennya yang harus bisa dipertanggungjawabkan kepada Kepala Daerah, Dinas dan DPRD.

Namun, bukan hanya sekedar komitmen saja yang dimiliki oleh KPT tetapi juga dikarenakan sikap mental yang sesuai dengan tata nilai professional swasta dan adanya pengertian bahwa tugas dari birokrat adalah memberikan pelayanan. Untuk membangun paradigma baru ini banyak dilakukan pelatihan secara kontinyu dan berkesinambungan. Adanya *training for success* dan *training system* manajemen mutu ISO 9001-2000 serta pembinaan spiritual dan pengembangan

kepribadian oleh psikologi professional.

Salah satu kunci suksesnya One Stop Service ini adalah penyediaan saran dan prasarana yang memadai. Mulai dari ruang pelayanan yang aman dan nyaman, video conference Bupati dengan semua dinas, CCTV yang bisa diakses dari berbagai tempat, software komputerisasi perijinan (LAN/Local Area Network), serta *Online System* (WAVELAN) dengan semua dinas atau instansi (Kushardjono, 2006).

Pada akhirnya, keberadaan KPT bisa memberikan dampak positif dari berbagai kemudahan yang diberikan. Dampak positif tersebut antara lain:

1. Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang meningkat.
2. Pendapatan dari sector pajak meningkat tanpa perlu menaikkan retribusi.
3. Nilai investasi industri: mikro, kecil dan menengah naik sebesar 62,6 % menjadi 38,7 M.
4. Nilai industri besar naik menjadi 556 M (283,4 %).
5. Penyerapan tenaga kerja di sector industri meningkat menjadi 46,794 (147,3 %).

6. Jumlah perusahaan yang memiliki legalitas usaha meningkat menjadi 8.105 (27%).
7. Kepercayaan kepada PNS dan Pemda semakin membaik.
8. Perkembangan jumlah perijinan meningkat menjadi 4.702 ijin (100,8%).
9. Investasi meningkat menjadi sebesar 955 M (61,3%).
10. Rangkings I Daerah Pro Investasi di Jawa Tengah tahun 2005.
11. Peningkatan Potensi Fiskal (dari urutan 8 terbawah menjadi di atas rata-rata nasional) à Tahun 2003 naik 250 %.
12. Penyerapan modal usaha meningkat.
13. PDRB meningkat tahun 2001 -2005 sebesar 57,48%
14. Pertumbuhan Ekonomi meningkat (2004 : 4,53% , 2005 : 5,06%)
15. Kepercayaan dari berbagai lembaga asing dan dunia meningkat.
16. Dikunjungi 500 lebih tamu studi banding dan magang.

(Sumber : Kushardjono, 2006)

Pengawasan Institusi

Dalam sebuah institusi sangat diperlukan adanya "*check and balance*". Ini adalah istilah yang biasa dipakai dalam melakukan sebuah pengawasan. Pengawasan dilakukan untuk melihat apakah aturan main yang sedang dijalankan tersebut terjadi penyimpangan atau sesuai dengan harapan. Untuk itulah, KPT melakukan berbagai jenis evaluasi.

Seperti misalnya, audit internal mingguan dan bulanan dilakukan oleh auditor bersertifikat. Lalu, ada survey kepuasan pelanggan setiap 6 bulan sekali dan menunjukkan indeks 82 atau dengan penilaian sangat memuaskan. Evaluasi rutin 3 bulanan juga dilakukan oleh tim Pembina, Tidak hanya itu saja tapi diskusi dengan stake holder setiap tahunnya juga diadakan untuk menerima kritik, saran, masukan, dan perbaikan.

Diharapkan dari pengawasan yang dilaksanakan bisa terlihat bagaimana kinerja para pegawai. Dan sebagai insentif bagi pegawai berprestasi diberikan sertifikat, uang sebesar Rp 500.000,- dan souvenir. Sementara bagi pegawai yang kurang

berprestasi diberikan sanksi atau hukuman tersendiri. Hal ini diharapkan bisa memicu para pegawai lainnya untuk bisa berprestasi (Kushardjono, 2006).

Sebelum dan Sesudah One Stop Service

Reformasi institusi yang

dilakukan oleh Sragen menjadi teladan bagi daerah-daerah lainnya. One Stop Service bisa menjadi solusi terutama di saat perijinan di Indonesia sendiri berbelit-belit. Dari table dibawah ini bisa diperlihatkan perbedaan sebelum dan sesudah One Stop Service yang ada di daerah Sragen.

Sebelum One Stop Service	Sesudah One Stop Service
1. Waktu dan biaya tidak jelas	1. Waktu dan biaya jelas dan pasti
2. Pungli dianggap hal yang wajar	2. Dijamin tidak ada pungli
3. Melalui banyak instansi dan berurutan	3. Seluruh ijin diproses bersamaan, selesai di satu tempat, maksimal 12 hari
4. Pelayanan yang buruk	4. Mudah, cepat, transparan, nyaman, dan pasti.
	5. Lebih cepat selesai 30 % dari waktu yang ditentukan

Kesimpulan

Salah satu alasan investor tidak mau menginvestasikan asetnya ke Indonesia ialah karena birokrasinya yang berbelit-belit. Untuk itulah pemerintah Indonesia melaksanakan otonomi daerah yang niscaya

bisa menjadi solusi dalam mengatasi permasalahan tersebut. Namun yang terjadi justru sebaliknya. Ketidakpastian uang seringkali muncul ini hanya bisa diselesaikan lewat sebuah institusi.

Ini bukan hanya

tanggung jawab regulator sebagai pembuat aturan main tetapi juga agen-agen terkait baik itu investor maupun pemerintah. Daerah Sragen menciptakan sebuah inovasi kelembagaan dimana semua perijinan dilaksanakan di satu tempat saja atau yang disebut

juga sebagai sistem One Stop Service. Nilai investasi sebesar 955 M menjadi bukti nyata suksesnya system tersebut. Untuk itulah, kejelasan aturan main akan meningkatkan kepercayaan masyarakat. **"Whose predictable behavior we place great faith".**

Daftar Pustaka

- Kasper Wolfgang, 1998, *Institutional Economics*, Great Britain : MPG Books Ltd.
- Kushardjono, *Pelaksanaan Perijinan Satu Pintu (One Stop Service) di Kabupaten Sragen Jawa Tengah*, Lokakarya Evaluasi Pelaksanaan Inpres No.3 tahun 2006, 7 Desember 2006, Hotel Raddin Ancol Jakarta.
- Rafick Ishak, H.Untung Wiyono : *Gratis Biaya SIUP bagi Pengusaha Pemula*, SWA No.18 Edisi Khusus, p158, Agustus 2006.
- www.kadin-indonesia.or.id.